

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### 3.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Tenayan Raya. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2018.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian ini dibagi dua yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden di tempat penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder diperoleh melalui buku sumber, jurnal dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian penulis.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan responden/partisipan mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada (Siregar, 2013:21)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang akan diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah respnden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Dapat berupa pertanyaan/pernyataan terbuka atau tertutup, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui internet dan media lainnya.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari perusahaan, landasan teori, dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. Studi dilakukan antara lain dengan mengumpulkan data yang bersumber dari literatur-literatur, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai masalah yang sedang dibahas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:148). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kelurahan Pematang Kapau kecamatan Tenayan Raya. Berdasarkan data riau tahun 2017 jumlah populasi di kelurahan Pematang Kapau yaitu 17.804 warga.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dalam menentukan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus slovin (Noor, 2011:158). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua populasi yang ada karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan yaitu *purposive sampling*, teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel ini cocok digunakan untuk penelitian kualitatif.

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana

$n$  =Jumlah sampel

$N$  =Jumlah populasi (17.804 orang)

$e^2$  =Persentasi tingkat kesalahan pengambilan yang masih dapat di toleransi adalah 10%

$$n = \frac{17.804}{1 + 17.804 (0,1)^2} = \frac{17.804}{179,04} = 99,44$$

Dengan demikian jumlah sampel yang diteliti yaitu 99,4 dibulatkan menjadi 99 orang responden.

### 3.5 Teknik Analisis Data

#### 1. Teknik Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dan kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian setiap jawaban pertanyaan berdasarkan skala Likert menurut (Siregar, 2013:25), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun bobot penelitian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang pernyataan yang berupa kuesioner ke dalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 22.

## 3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan objek yang diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti jenis kelamin usia atau pekerja.

### 3.6 Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu skala dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2013:430).

Dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu dengan mengkorelasi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Kriteria pengambilan keputusan uji validitas setiap pertanyaan adalah nilai *corrected item total correlation* atau nilai *r* hitung harus berada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diatas 0,3. Hal ini karena jika  $r$  hitung lebih kecil item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya pada variabel yang diteliti. Sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi indikator (variabel) penelitian. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut **Siregar (2013:55)**. Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Metode yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* yaitu metode yang menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliabel* dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* bila koefisien realibilitas besar dari 0,6 ( $r > 0,6$ ).

**c. Uji Normalitas**

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual bisa dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai titik terhingga. Dan berdasarkan grafiknya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. (Suliyanto, 2011: 71).

Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik. Distribusi normal, dasar pengambilan adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari sekitar garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Agar dalam analisis regresi diperoleh model regresi yang bisa dipertanggungjawabkan.

Maka harus diperhatikan asumsi-asumsi sebagai berikut :

- a. Terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Besarnya varian error (faktor pengganggu) bernilai konstan untuk seluruh variabel bebas (bersifat homoscedasticity).
- c. Independen dari error (non autocorrelation).
- d. Normalitas dari distribusi error.
- e. Multikolinieritas yang sangat rendah.

Dalam analisis regresi linear berganda perlu menghindari penyimpanan asumsi klasik supaya tidak timbul masalah dalam penggunaan analisis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

tersebut. Untuk tujuan tersebut maka harus dilakukan pengujian terhadap uji asumsi klasik berikut ini :

**a. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *Variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka terjadi Heteroskedastisitas. Salah Satu cara uji heteroskedastisitas adalah melihat grafik *scatterplot*, yaitu jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**c. Uji Autokorelasi**

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi (Ghozali, 2011:110).



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengujian ini dilakukan Durbin-Watson (tabel DW Test), dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif.
- b. Jika angka D-W di antara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi.
- c. Jika angka D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negatif.

### 3.8 Uji Linear Berganda

Untuk pengujian hipotesis, data yang diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda. Analisis ini digunakan untuk membuat prediksi (ramalan) tentang seberapa besarnya pengaruh nilai variabel kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen.

Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y	= Loyalitas Konsumen
a	= Konstanta
b <sub>1</sub>	= Koefisien Regresi Kualitas Produk
X <sub>1</sub>	= Kualitas Produk
b <sub>2</sub>	= Koefisien Regresi Citra Merek
X <sub>2</sub>	= Citra Merek
e	= error

### 3.9 Uji Hipotesis

#### a. Uji T (Parsial)

Uji secara parsial (Uji T) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen (X<sub>1</sub>,X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji ini adalah :

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, kualitas produk dan citra merek mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan elektronik LG di kelurahan Pematang Kapau.

2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig > \alpha$  maka:

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, kualitas produk dan citra merek tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan elektronik LG di kelurahan Pematang Kapau.

**b. Uji F (Simultan)**

Uji secara simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ . Sebelum membandingkan nilai  $F$ , harus ditentukan tingkat kepercayaan  $(1-\alpha)$  dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) –  $n - (k+1)$  agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai *Alpha* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,1. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, kualitas produk dan citra merek mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen elektronik LG di kelurahan Pematang Kapau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka:

$H_0$  diterimadan  $H_a$  ditolak. Artinya, kualitas produk dan citra merek tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen elektronik LG di kelurahan Pematang Kapau.

**c. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel bergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel (Suliyanto, 2011: 39).

Tingkat Korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini (Sugiyono, 2013:250) :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat